



Fatores relacionados à satisfação dos usuários na Atenção Primária à Saúde: uma revisão integrativa

Factors related to user satisfaction in Primary Health Care: an integrative review

Matheus Hugo da Silva Cardoso¹

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3296-7431>

Marília Souto de Araújo²

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6975-8683>

Pedro Henrique Silva de Farias³

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2246-4773>

Vivianne Macedo Pinto Cardoso⁴

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5299-4025>

Jared Wanderson Moura de Sousa⁵

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3673-4658>

Elza Maria Fernandes Seabra de Melo⁶

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-8387-7026>

^{1,3,4}Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Santa Cruz (RN), Brasil.

^{2,6}Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal (RN), Brasil.

⁵Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Caicó (RN), Brasil.

Editor de Seção:

Cristiane de Melo Aggio

Editor Científico:

Tatiane Gomes Guedes

Editor Chefe:

Maria Wanderleya de Lavor
Coriolano Marinus

Submissão: 06/01/2024

Aceito: 25/03/2024

Publicado: 28/09/2024

RESUMO

Objetivo: descrever os principais fatores relacionados à satisfação do usuário com a assistência prestada por profissionais e pelo sistema de saúde brasileiro no âmbito da Atenção Primária à Saúde (APS). **Método:** trata-se de uma revisão integrativa na literatura, realizada nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, MEDLINE via PubMed, *Scientific Electronic Library Online* e Bases de Dados de Enfermagem, a partir da utilização dos Descritores em Ciências da Saúde "Satisfação do Paciente" AND "Atenção Primária à Saúde" AND "Avaliação em saúde". **Resultados:** foram encontrados e analisados 19 artigos na íntegra que respondiam ao objetivo da pesquisa. Foram identificados 22 fatores relacionados à satisfação do usuário em relação ao serviço ofertado na APS. A acessibilidade, seguido de facilidade para o agendamento das consultas e resolutividades foram os mais citados. Posteriormente, os fatores foram agrupados em três grupos: Estrutura, Processo e Resultado, conforme o esquema proposto por Donabedian. **Conclusão:** o acesso aos serviços de saúde da unidade, estrutura física e resolutividade dos problemas ganham destaque nos fatores contributivos para a satisfação do usuário na APS. Contudo, mais estudos precisam ser realizados considerando a escassez de publicações sobre o assunto.

Descritores: Atenção Primária à Saúde; Avaliação em Saúde; Satisfação do Paciente.

ABSTRACT

Objective: to describe the main factors related to user satisfaction with the assistance provided by professionals and the Brazilian health system within the scope of Primary Health Care. **Method:** this is an integrative literature review, carried out in the following databases: Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences, PubMed, Scientific Electronic Library Online and Nursing Databases, using Descriptors in Health Sciences "Patient Satisfaction" AND "Primary Health Care" AND "Health Assessment". **Results:** 19 articles were found and analyzed in their entirety and responded to the research objective. 22 factors were identified related to user satisfaction in relation to the service offered in Primary Health Care. Accessibility, followed by ease of scheduling queries and resolutions for the most cited forms. Subsequently, the factors were grouped into three groups: Structure, Process, and Result, according to the scheme proposed by Donabedian. **Conclusion:** access to the unit's health services, physical structure, and problem solving are highlighted as contributing factors to user satisfaction in PHC. However, more studies need to be carried out considering the scarcity of publications on the subject.

Descriptors: Primary Health Care; Health assessment; Patient Satisfaction.

COMO CITAR ESTE ARTIGO:

Cardoso MHS, Araújo MS, Farias PHS, Cardoso VMP, de Sousa JWM, Melo EMFS. Fatores relacionados à satisfação dos usuários na Atenção Primária à Saúde: uma revisão integrativa. Rev. enferm. UFPE on line. 2024;18:e261022 DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2024.261022>

INTRODUÇÃO

Desde 1990, a partir da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), a participação dos cidadãos, usuários dos serviços de saúde, foram incentivadas por meio da Lei nº 8.142/90, que estabelece e regulamenta a participação social no âmbito da gestão do SUS.¹⁻² Dessa forma, observa-se que desde o início do sistema de saúde vigente existe uma preocupação, com a opinião e a avaliação dos usuários do sistema de saúde.

É válido destacar que o controle social estabelecido pela lei mencionada, eleva a participação dos usuários aos processos decisórios, na formulação, execução e fiscalização das políticas de saúde implementadas pelo país e em suas regionalidades.¹

O controle social acontece por meio das conferências de saúde e conselhos de saúde, que em sua obrigatoriedade, terão composição paritária quanto aos representantes dos usuários do SUS e os demais agentes envolvidos na prestação do serviço. Notadamente, isso reitera o quanto é relevante a temática empregada neste estudo.¹

Referente aos serviços de saúde, destaca-se que a abordagem do estudo tem seu foco na Atenção Primária à Saúde (APS). Sua potencialidade vem ganhando força nos sistemas de saúde mundiais desde a publicação da Declaração de Alma Ata em 1978, onde vários países pactuaram o desenvolvimento de sistemas de saúde com ênfase na APS e seus princípios.²

No Brasil, há um grande enfrentamento para a implementação efetiva da APS. Os diferentes contrastes, realidades sociais e iniquidades históricas tornam o esforço governamental ainda mais árduo. Contudo, pode-se afirmar que muitos progressos foram conquistados, especialmente após a ampliação da Estratégia Saúde da Família (ESF). Sua execução visa o fortalecimento dos vínculos entre serviços de saúde, seus profissionais e as respectivas populações adscritas, ao longo do tempo e dos ciclos de vida. Se vê nela, a grande medida para a concretização dos princípios na APS no Brasil.³

Na tentativa de progredir no avanço da APS no Brasil, existe uma busca por métodos e indicadores referentes aos níveis de efetividade de sua execução, pode-se citar o Programa de Melhoria de Acesso e da Qualidade (PMAQ), e mais recentemente uma mudança de financiamento, o Previnha Brasil.⁴

No entanto, os métodos de avaliação da eficiência da APS são passíveis de críticas e não possuem unanimidade. É profundo refletir que nesse cenário, estão inclusos diversos atores, como os profissionais de saúde, os usuários, os gestores, os políticos, os empresários, entre tantos, cujos interesses por vezes são díspares. Com isso, realizar a avaliação dos serviços de saúde na APS, levará ao questionamento: a avaliação sob o olhar

de quem? Nesse sentido, o tema deste estudo busca refletir sobre a avaliação da satisfação dos clientes que recebem o serviço.⁵

Na tentativa de conceituar a satisfação dos usuários de saúde, percebe-se um desafio metodológico e científico na literatura atual. Pesquisadores visam definir o conceito de satisfação do usuário, e por conseguinte, produzir métodos de avaliação reprodutíveis e vantajosos; todavia, não há também consonância acadêmica nesse sentido.⁶

Contudo, é ponto de significância considerar que a satisfação do usuário com a assistência ofertada agrega um complexo e amplo arcabouço de discussão. Como realizar a avaliação dos serviços de saúde? Quais os parâmetros a serem empregados? Perceber os fatores associados à comunidade e à sociedade que alteram as percepções sobre a reflexão sobre a qualidade oferecida. Há muitos dilemas e ponderações a serem inseridas tornando desafiador e complexa a tarefa de apreciação.⁷

Um estudo mostra que a relação dos cidadãos com os serviços de saúde envolve os diversos fatores, que vão desde as relações interpessoais às percepções ambientais, estruturais e emocionais.⁸

A satisfação do usuário é, de modo geral, relacionada à maneira com que ele avalia a assistência que foi ofertada, considerando as expectativas e as experiências anteriores com o serviço.⁸

Donabedian⁹ caracterizou a qualidade dos serviços de saúde por meio de três componentes: estrutura, processo e resultado. A estrutura abrange os recursos humanos, físicos e financeiros utilizados para a prestação do cuidado; o processo trata das atividades que constituem a atenção à saúde, e envolvem a interação de profissionais de saúde e a população assistida.⁹ O resultado se refere às mudanças no estado de saúde da população por meio do cuidado prestado.⁹

Mensurar a satisfação envolve adentrar em aspectos subjetivos, experiências pessoais e desfechos nem sempre favoráveis. Contudo, na busca do progresso e do desenvolvimento da qualidade dos serviços, é fundamental considerar a avaliação e a percepção daqueles que dele se utilizam.

Nesse contexto, um estudo objetivou avaliar a satisfação dos usuários de um serviço de saúde e identificou cinco elementos para a avaliação de satisfação: 1) competência/qualidade técnica da equipe de saúde; 2) atendimento por parte da recepção; 3) atendimento por parte da equipe de Enfermagem; 4) atendimento médico; e 5) explicações oferecidas pelos profissionais.¹⁰

No entanto, importa considerar que a avaliação da satisfação dos usuários de um serviço de saúde representa um grande desafio para os gestores, profissionais da

assistência e pesquisadores, sendo, portanto, um objeto de estudo que carece de discussões robustas na literatura.

A relevância social desse objeto de estudo finda no fato de que a avaliação da satisfação dos usuários com os serviços de saúde oportuniza espaços de escuta qualificada, o que pode cancelar as discussões sobre as problemáticas, as resoluções e o possível aumento da qualidade da assistência ofertada.

É nesse contexto que se emerge a seguinte questão da pesquisa: quais os fatores relacionados à satisfação do usuário com a assistência prestada por profissionais e pelo sistema de saúde brasileiro no âmbito da APS?

OBJETIVO

Descrever os principais fatores relacionados à satisfação do usuário com a assistência prestada por profissionais e pelo sistema de saúde brasileiro no âmbito da APS.

MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, com abordagem qualitativa. A revisão integrativa reúne evidências de estudos significativos na prática, permitindo sintetizar os resultados dos mesmos de forma sistemática, ordenada e abrangente.¹¹⁻¹²

Foram adotados os seguintes procedimentos metodológicos: 1. Formulação da questão de pesquisa e dos objetivos da revisão; 2. Estabelecimento de critérios para a seleção dos artigos; 3. Categorização dos estudos; 4. Avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; 5. Análise dos dados e a apresentação dos resultados.¹¹⁻¹²

Para a formulação da questão da pesquisa, utilizou-se a estratégia PCC, conforme descrito a seguir. P (*Population*) - usuário; C (*Concept*) - fatores relacionados à satisfação; C (*Context*) - APS. Assim, definiu-se a seguinte questão: quais os fatores relacionados à satisfação do usuário com a assistência prestada por profissionais e pelo sistema de saúde brasileiro no âmbito da APS?

A busca dos estudos ocorreu nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), MEDLINE via PubMed, *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Bases de Dados de Enfermagem (BDENF).

Para o levantamento das publicações foram utilizados os seguintes Descritores de Ciências em Saúde (DECS) e suas respectivas traduções para o idioma espanhol e inglês: “Satisfação do Paciente/*Satisfacción del paciente*” AND “Atenção Primária à Saúde/*Atención Primaria El Salud*” AND “Avaliação em saúde/*Evaluación de Salud*”. Para

a busca na MEDLINE via PubMed, foi utilizada a seguinte estratégia de busca: *(((Patient Satisfaction) AND (Primary Health Care)) AND (Health assessment))*.

Após a determinação dos descritores e a criação da estratégia, procedeu-se à realização das buscas em cada base de dados. O acesso ocorreu por meio do Portal de Periódicos CAPES, com o uso da plataforma Comunidade Acadêmica Federada (CAFe).

Como critérios de elegibilidade, foram incluídos os estudos disponíveis completos, gratuitos, sem restrição de idioma, que responderam à questão de pesquisa elencada, e que tenham sido publicados nos últimos cinco anos (2019-2023). Com o intuito de manter os fatores relacionados à satisfação o mais próximo da atual realidade, considerando as mudanças de perspectivas em relação ao objeto de estudo ao longo dos anos. Foram excluídos os estudos no formato de editorial, carta ao editor e aqueles que não estavam relacionados ao contexto da APS.

O fluxograma abaixo apresenta como seu deu o processo de seleção dos estudos:

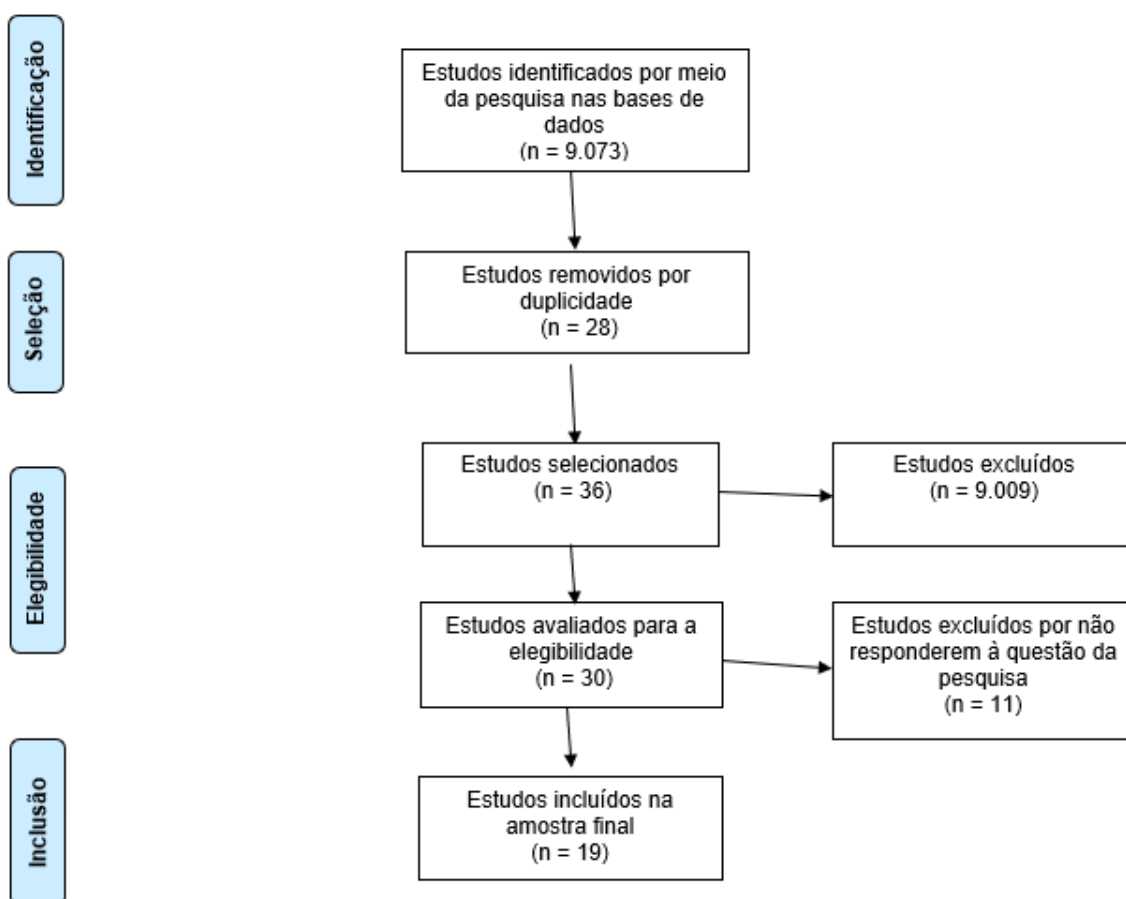


Figura 1. Fluxograma do processo de busca dos artigos que compuseram a amostra. Adaptado de PRISMA.¹³ Santa Cruz (RN), Brasil, 2023.

Dos artigos selecionados, foram extraídas as seguintes informações: autor, ano, periódico, objetivo, fatores relacionados à satisfação do usuário na APS.

Tais dados foram dispostos em planilha do *Microsoft Excel* para a realização de estatística descritiva, por meio de frequência relativa e absoluta. Posteriormente, os dados foram analisados e categorizados, com o intuito de seguir o esquema proposto por Donabedian.⁹

Por não envolver seres humanos, este estudo não foi submetido à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa. Ressalta-se que foram preservadas as ideias, os conceitos e as definições dos autores dos estudos selecionados.

RESULTADOS

Foram selecionados 19 estudos nas quatro bases de dados analisadas. Predominaram estudos dos anos 2018 e 2021. No quadro abaixo é possível detalhar a caracterização dos estudos selecionados quanto à autoria, ano, periódico e objetivo.

Quadro 1. Caracterização dos artigos que compuseram a amostra. Santa Cruz (RN), Brasil, 2023.

ID	Autor	Ano	Periódico	Objetivo
1 ¹⁴	Bauer <i>et al.</i>	2021	Revista de APS	Avaliar o nível de satisfação dos usuários da APS de um município de grande porte.
2 ¹⁵	Carvalho <i>et al.</i>	2023	Revista Baiana de Saúde Pública	Analisar os aspectos associados à satisfação com a assistência prestada no âmbito da atenção primária na perspectiva de idosos com diabetes.
3 ¹⁶	Gomes, Oliveira, Cunha.	2021	Ciência & Saúde Coletiva	Analisar os determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde.
4 ¹⁷	Vieira <i>et al.</i>	2021	Interface	Descrever a satisfação dos usuários, por meio dos dados do PMAQ-AB.
5 ¹⁸	Cantalino <i>et al.</i>	2021	Revista de Saúde Pública	Analisar a satisfação dos usuários em relação ao acesso, à infraestrutura e à qualidade dos serviços na APS no Brasil.
6 ¹⁹	Garcia <i>et al.</i>	2020	Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia	Analisar a satisfação dos idosos octogenários com os serviços de APS.

7 ²⁰	Pavan <i>et al.</i>	2020	Ciência Cuidado e Saúde	Avaliar a satisfação do usuário do sexo masculino com os serviços oferecidos na APS.
8	Coura <i>et al.</i> ²¹	2019	Revista Kairos	Avaliar a APS sob a perspectiva de idosos.
9	Santos <i>et al.</i> ²²	2018	Revista de APS	Conhecer a percepção dos usuários com diabetes sobre a assistência recebida na APS.
10	Figueiredo <i>et al.</i> ²³	2018	Revista Brasileira de Enfermagem	Descrever a avaliação dos usuários que participaram do PMAQ quanto à atenção integral.
11	Prudêncio, Mamed. ²⁴	2018	Revista Gaúcha de Enfermagem	Avaliar o cuidado pré-natal na APS na percepção da gestante.
12	Abreu <i>et al.</i> ²⁵	2018	Epidemiologia e Serviços de Saúde	Analisar a percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes (PMAQ-AB) no Brasil.
13	Lucena <i>et al.</i> ²⁶	2018	Revista Ciência Plural	Avaliar a satisfação dos usuários sobre o acolhimento na ESF em Recife, Pernambuco.
14	Andrade <i>et al.</i> ²⁷	2019	Revista Gaúcha de Enfermagem	Avaliar a qualidade da APS segundo o nível de satisfação dos usuários idosos.
15	Melo <i>et al.</i> ²⁸	2021	Revista Ciência & Saúde Coletiva	Avaliar a qualidade da assistência prestada na APS em um município de Pernambuco.
16	Ferreira <i>et al.</i> ²⁹	2023	<i>Healthcare</i>	Encontrar os determinantes da satisfação dos pacientes num cenário global.
17	Alshahrani ³⁰	2023	<i>Healthcare</i>	Identificar os preditores de satisfação dos pacientes com os serviços de cuidados de saúde primários, por meio da realização de uma revisão sistemática no Reino da Arábia Saudita.
18	Alhenaidi <i>et al.</i> ³¹	2023	<i>Journal of General and Family Medicine</i>	Descrever a natureza e a variedade de estudos que examinam a satisfação do paciente com serviços de cuidados primários nos países do Conselho de Cooperação do Golfo.
19	Wang <i>et al.</i> ³²	2019	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	Resumir o progresso dos estudos de avaliação de pacientes com foco na APS na China.

Foram identificados nos estudos os fatores relacionados à satisfação do usuário em relação ao serviço ofertado na APS. A acessibilidade, seguido de facilidade para o agendamento das consultas e as resolutividades foram os fatores mais citados nos estudos, conforme descrito na tabela 1.

Tabela 1. Fatores relacionados à satisfação do usuário com o serviço da APS. Santa Cruz (RN), Brasil, 2023 (n =19).

Fatores	Artigos (ID)	n (%)
Acessibilidade	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15,17,18	14 (73,6%)
Facilidade no agendamento de consultas	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15,17	12 (63,1%)
Resolutividade	3, 5, 8, 10, 13, 14,17,18	8 (42,1%)
Estrutura física	5, 6, 8, 13, 14, 15,18	7 (36,8%)
Acolhimento	1, 3, 4, 13, 14,17	6 (31,5%)
Estabelecimento de vínculo	6, 10, 12, 15,16,17	6 (31,5%)
Tempo de espera	3, 7, 12, 14, 15,16	6 (31,5%)
Organização do cuidado	1, 7, 9, 18	4 (21%)
Comunicação	7,16,17,18	4 (21%)
Tempo de consulta	2, 4, 5, 19	4 (21%)
Disponibilidade de medicamentos	8, 9, 15,18	4 (21%)
Continuidade do cuidado	4, 10, 19	3 (15,7%)
Marcação e realização de exames complementares	8, 14, 15	3 (15,7%)
Atenção dada às queixas pelo médico/enfermeiro	7, 10,16	3 (15,7%)
Equipe de Agentes Comunitários de Saúde	6, 15	2 (10,5%)
Baixa expectativa sobre a qualidade da assistência	11, 14	2 (10,5%)
Qualidades pessoais dos profissionais	17,18	2 (10,5%)
Quantidade de profissionais	18	1 (5,2%)
Realização de exame físico durante a consulta	12	1 (5,2%)
Tomada de decisão compartilhada	19	1 (5,2%)

Cuidados de Enfermagem	16	1 (5,2%)
Garantia de privacidade	3	1 (5,2%)
Total		19 (100%)

Os 22 fatores foram classificados de acordo com os componentes descritos no estudo de Donabedian (1980)⁹.

Quadro 2. Classificação dos fatores relacionados à satisfação de acordo com Donabedian (1980). Santa Cruz (RN), Brasil, 2023.

Componentes	Fatores relacionados à satisfação
Estrutura	• Acessibilidade • Quantidade de profissionais • Estrutura física • Tempo de espera • Disponibilidade de medicamentos
Processo	• Facilidade no agendamento de consultas • Cuidados de Enfermagem • Garantia de privacidade • Tomada de decisão compartilhada • Realização de exame físico durante a consulta • Qualidades pessoais dos profissionais • Atenção dada às queixas pelo médico/enfermeiro • Equipe de Agentes Comunitários de Saúde • Baixa expectativa sobre a qualidade da assistência • Continuidade do cuidado • Comunicação • Tempo de consulta
Resultado	• Resolutividade

DISCUSSÃO

Na difícil missão de discutir os fatores e suas variáveis, utilizou-se o modelo proposto por Donabedian (1980)⁹, compreendendo que não é um método infalível ou perfeito em sua caracterização.²¹ Contudo, tentando tornar a discussão mais objetiva e guiada por valores mais concretos, tem sua utilidade.

Dessa forma, caracterizou-se a discussão em fatores relacionados à estrutura, ao processo e ao resultado.

Ao considerar os aspectos de estrutura, destaca-se o fator acessibilidade.^{15-18,20-22,25-28,30-31} É importante pontuar que este termo pode ter diversas conotações.

Para alguns usuários, a qualidade da acessibilidade refere-se à proximidade geográfica de sua moradia com a Unidade de Saúde.^{17,33} Para aqueles com algum grau de dificuldade física de mobilidade, a acessibilidade pode significar a adaptação física da unidade para as pessoas com certo grau de deficiência.²⁰ E, para outros, envolve a relação de facilidade com que se é atendido/acolhido em suas demandas.¹⁴

Contudo, nas variadas interpretações conceituais, e pelo número de citações nos estudos é adequado afirmar, que na visão do usuário, a facilidade de acesso aos serviços, quaisquer que sejam seus impedimentos, figuram um importante tema na avaliação da satisfação dos usuários.

Nesse sentido, ao considerar o número de citações, também é evidente que para os clientes, a facilidade na marcação de consultas tem relevância significativa na maneira como avalia a qualidade da APS.^{14,16,18-22,25-28,30}

Notadamente, a Estratégia de Saúde da Família (ESF) ainda não chega à totalidade do território brasileiro.³⁴ E, mesmo nas áreas em que há uma cobertura completa, a execução do trabalho realizado enfrenta grande rotatividade profissional, ou a não oferta suficiente de profissionais, considerando as iniquidades do território.⁹ Dessa forma, “o conseguir a consulta”, se torna um dos grandes objetivos do usuário.³⁵

Por conseguinte, também é citado pelos estudos a necessidade de uma estrutura física adequada: ambientes organizados, limpos, confortáveis e com fácil acesso às pessoas com mobilidade reduzida.^{18-19,21,26-28,31}

Em relação ao ambiente, merece destaque o tempo de espera pelo atendimento buscado. Entrelaçado com outros fatores, ou seja, a demora pelo atendimento, quer seja na sala de espera ou no período prévio à marcação de consultas, foi um fator citado como importante marcador de satisfação pelos pacientes.^{16,20,25,27-29}

Ademais, na avaliação de atributos oriundos da definição de estrutura, também é citado com certa frequência, a garantia de acesso gratuito aos medicamentos prescritos, que em muitos casos, não são disponibilizados pela gestão em tempo hábil ao tratamento.^{21-22,29,31}

Ao retomar o conceito proposto por Donabedian (1980)⁹, sobre a avaliação do processo na avaliação dos serviços de saúde, nesse ponto, se discutem as atividades prestadas nos serviços e as interações entre os prestadores (trabalhadores da saúde) e os usuários e pacientes.⁹ De forma multifacetada, este é o componente que recebe mais variáveis, pelo menos 11 parâmetros destacados na revisão de literatura e com as citações em todos os artigos escolhidos.¹⁴⁻³²

Os aspectos concernentes ao afeto, vínculo, atenção/empatia demonstrada, privacidade, compartilhamento nas decisões terapêuticas, comunicação eficiente são alguns dos vários elementos citados pelos usuários como fundamentais para a percepção da satisfação sobre os serviços de saúde.¹⁴⁻³²

No entanto, não se pode inferir neste estudo, que o fator oriundo das relações interpessoais é o mais significativo para a avaliação da satisfação dos serviços de saúde. Contudo, é visível a complexidade destas relações, e que seu aspecto multi dinâmico tem um peso importante nessa discussão.³⁶ As relações humanas carregam consigo expectativas, realidades, desigualdades, iniquidades, relações de poder e dificilmente seria diferente nos cenários de saúde. Particularmente na APS, que prioriza as tecnologias leves, leves-dura, cuja relações têm primazia, não é estranho a citação de tantos fatores provenientes deste prisma.³⁷

De forma subsequente, o parâmetro desejado por usuários e profissionais é a mudança no estado da saúde por meio dos cuidados prestados.⁹ A avaliação desse cenário nem sempre pode ser percebida a curto prazo, no entanto, no Brasil já é destacado que o avanço da cobertura da APS se repercute em melhora de indicadores na saúde, vale destacar a redução da mortalidade infantil, que acompanha de forma proporcional o avanço da ESF.³⁸ Ademais, tem-se que a APS eficaz é capaz de resolver até 85% dos problemas de saúde da população.³⁹

Portanto, é condizente com o número de citações visualizadas nesta revisão que o usuário valoriza o serviço de saúde, quando também tem sua demanda/problema resolvido. Não obstante, é válido discutir que não se deve valorar o trabalho na APS apenas por esta visão pragmática de “resolução de problemas”, melhora dos indicadores, entre outros. Essa perspectiva é, inclusive, proposta pelo novo modelo de financiamento da APS, o Previner Brasil, onde os “números” ganham protagonismo.³⁹

Todavia, existem diversas variáveis não quantificáveis, considerando o parâmetro “resultado”. Como mensurar o acolhimento gasto a um paciente com ideação suicida? Como mensurar o processo de desprescrição em pacientes geriátricos visando a prevenção quaternária?

Todas estas medidas, do ponto de vista clínico, promovem um resultado concreto, contudo, tem sua mensuração numérica de difícil realização.

CONCLUSÃO

A APS enfrenta um processo de transformação constante. Nesse cenário, a avaliação dos serviços de saúde ganha importância para a melhoria da assistência

prestada. Dessa forma, considerar os fatores que contribuem para a satisfação do paciente tem grande relevância para nortear as políticas públicas, gerir o planejamento na APS e trazer a reflexão aos diversos atores envolvidos.

Esta revisão selecionou 19 estudos que apresentaram fatores relacionados à satisfação do usuário em relação ao serviço ofertado na APS. Dentre os 22 fatores identificados, predominaram a acessibilidade, a facilidade para o agendamento de consultas e a resolutividade.

Os 22 fatores foram classificados de acordo com os componentes descritos por Donabedian, predominando os fatores relacionados ao processo, ou seja, às atividades que, majoritariamente, envolvem a interação de profissionais de saúde e da população.

O estudo apresenta lacunas relacionadas ao quantitativos de estudos que compuseram a amostra, no entanto, observa-se uma fragilidade na literatura científica sobre este tema. Além disso, existe um debate conceitual sobre as próprias definições de satisfação, o que incrementa a complexidade da discussão. Assim, é sugerido um aprofundamento da discussão e de suas nuances com novos trabalhos científicos.

Este estudo contribui para a comunidade científica ao apresentar uma revisão de literatura que envolve um objeto de estudo que carece de mais abordagens teóricas. Similarmente, há uma contribuição para a gestão em saúde, que ao identificar os fatores relacionados à satisfação dos usuários, podem modificar suas estruturas, processos e resultados, a fim de melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a satisfação da população.

CONTRIBUIÇÕES

Cardoso MHS, Araújo MS e Melo EMFS contribuíram para a concepção, o planejamento, a análise, interpretação dos dados e a redação do estudo. Farias PHS, Cardoso VMP e Sousa JWM contribuíram com a revisão crítica do estudo.

CONFLITO DE INTERESSES

Nada a declarar.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Presidência da República. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília, 28 de dezembro de; 1990. Available from: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm

2. Giovanella L, Mendonça MHM, Buss PM, Fleury S, Gadelha CAG, Galvão LAC, et al. De Alma-Ata a Astana. Atenção primária à saúde e sistemas universais de saúde: compromisso indissociável e direito humano fundamental. *Cad Saúde Pública*. 2019;35(3). DOI: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00012219>
3. Arantes LJ, Shimizu HE, Merchán-Hamann E. Contribuições e desafios da Estratégia Saúde da Família na Atenção Primária à Saúde no Brasil: revisão da literatura. *Cienc Saud Colet*. 2016; 21(5): 1499–1510. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232015215.19602015>
4. Seta MHD, Ocké-Reis CO, Ramos ALP. Programa Previne Brasil: o ápice das ameaças à Atenção Primária à Saúde? *Cienc Saud Colet*. 2021; 26: 3781–3786. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.2.01072020>
5. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saúde Pública*. 2006; 22(6): 1267–1276. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2006000600016>
6. Tanaka OY, Tamaki EM. O papel da avaliação para a tomada de decisão na gestão de serviços de saúde. *Cienc Saud Colet*. 2012; 17(4): 821–828. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000400002>
7. Akerman M, Nadanovsky P. Avaliação dos serviços de saúde: avaliar o quê? *Cad Saúde Pública*. 1992; 8(4): 361–365. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000400002>
8. Esperidião MA, Viera-da-Silva LM. A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. *Saúde Deb*. 2018; 42(esp. 2): 331-340. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S223>
9. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743-8. DOI: <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>.
10. Marinho NBP, Freitas RWJF, Lisboa KWSC, Alencar AMPG, Rebouças VCF, Damasceno MMC. Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Rev Bras Enferm*. 2018;71(Suppl 1):599-606. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>
11. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein*. 2010; 8(1): 102-106. DOI: <https://doi.org/10.1590/s1679-45082010rw1134>
12. Whittemore R, Knafl K. The integrative review: update methodology. *J Adv Nurs*. 2005; 5(52): 546-553. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>.
13. Page MJ, McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD, et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*. 2021; 372. DOI: <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
14. Bauer M, Tuon L, Ceretta LB, Corrêa VP, Boeira D, Nunes RZS et al. Percepção dos usuários sobre a atenção primária em saúde: estudo transversal em um município de grande porte. *Rev APS*. 2021; 24(4): 713-26. DOI: <https://doi.org/10.34019/1809-8363.2021.v24.35695>

15. Carvalho BLR, Boeck GA, Back IR, Santos AL. Análise da assistência prestada na atenção primária e fatores associados na perspectiva de idosos diabéticos. *Rev Baiana Saúde Pública*. 2023; 47(2): 163-182. DOI: <https://doi.org/10.22278/2318-2660.2023.v47.n2.a3882>
16. Gomes MAV, Pinto VO, Cassuce FCC. Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS). *Cienc Saud Colet*. 2021; 26(4):1311–22. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021264.18022019>
17. Vieira NFC, Machado MFAS, Nogueira PSF, Lopes KS, Vieira-Meyer APGF, Moraes APP, et al. Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. *Interface (Botucatu)*. 2021;25. DOI: <https://doi.org/10.1590/interface.200516>
18. Cantalino JLR, Scherer MD dos A, Soratto J, Schäfer AA, Anjos DSO. User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Rev Saúde Pública*. 2021; 55. DOI: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
19. Garcia LAA, Nardelli GG, Oliveira AFM, Casaburi LE, Camargo FC, Santos ÁS. Satisfaction of octogenarians with Primary Health Care services. *Rev Bras Geriatr Gerontol*. 2020;23(1). <https://doi.org/10.1590/1981-22562020023.190235>
20. Pavan IP, Baptista ASL, Rosa CP, Cabral DS, Bittencourt F, Silva AS. Satisfação do usuário com os serviços de saúde de atenção básica: percepção masculina. *Ciênc. cuid. Saúde*. 2020; 19. DOI: <https://doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v19i0.46760>
21. Coura AS, Almeida IJS, Araujo RF, Rocha MA, França ISX, Aragão JS. Avaliação qualitativa da Atenção Primária à Saúde sob a perspectiva de idosos. *Kairós-Gerontologia*. 2019;22(4):285-301. DOI: <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2019v22i4p285-301>
22. Santos AL, Andrade CJN, Santos MS, Silva Neto MF, Porto TD. Percepção de usuários com diabetes acerca da assistência recebida na atenção primária à saúde. *Rev APS*. 2018;21(2). DOI: <https://doi.org/10.34019/1809-8363.2018.v21.16042>
23. Figueiredo DCMM, Shimizu HE, Ramalho WM, Figueiredo AM, Lucena KD. Quality of Primary Health Care in Brazil: patients'view. *Rev Bras Enferm*. 2018;71:2713–9. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0656>
24. Prudêncio PS, Mamede FV. Avaliação do cuidado pré-natal na atenção primária a saúde na percepção da gestante. *Rev Gaúcha Enferm*. 2018;39. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2018.20180077>
25. Abreu DMX, Araújo LHL, Reis CMR, Lima ÂMLD, Santos AF, Jorge AO, et al. Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do programa nacional de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica no Brasil. *Epidemiol Serv Saude*. 2018; 27(3). DOI: <https://doi.org/10.5123/S1679-49742018000300002>
26. Lucena LN, Rodrigues MP, Melo RHV, Andrade FB, Vilar RLA, Bosco Filho J. Avaliação da satisfação do usuário com o acolhimento na estratégia da saúde da família no recife (PE). *Rev Ciênc Plur*. 2018; 4(2): 21-37. DOI: <https://doi.org/10.21680/2446-7286.2018v4n2ID16837>

27. Andrade LAF, Salazar PEL, Leopoldino KDM, Montenegro CB. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. *Rev Gaúcha Enferm.* 2019;40. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180389>
28. Melo DS, Silva ALA, Martelli PJL, Lyra TM, Miranda GMD, Mendes ACG. O direito à saúde no território: o olhar dos usuários para Atenção Primária à Saúde. *Cien Saude Colet.* 2021;26(10):4569–78. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-812320212610.10722021>
29. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Basel).* 2023;11(5):639. DOI: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
30. Alshahrani AM. Predictors of Patients' Satisfaction with Primary Health Care Services in the Kingdom of Saudi Arabia: A Systematic Review. *Healthcare (Basel).* 2023;11(22). DOI: <https://doi.org/10.3390/healthcare11222973>
31. Alhenaidi A, Al Nadabi W, Al-Haqan A, Kelender H. Patient satisfaction of primary care services in Gulf Cooperation Council Countries: A scoping review. *J Gen Fam Med.* 2023; 24(5):279-287. DOI: <https://doi.org/10.1002/jgf2.640>
32. Wang W, Haggerty J, Loban EK, Liu X. Evaluating Primary Health Care Performance from User Perspective in China: Review of Survey Instruments and Implementation Issues. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(6):926. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph16060926>
33. Brasil. Ministério da Saúde. e-Gestor AB. Informação e gestão da Atenção Básica. 2023 [acesso em 2023 dez 01]. Available from: <https://egestorab.saude.gov.br/paginas/acessoPublico/relatorios/relCoberturaAPSCadaastro.xhtml>
34. Andrade LR, Pinto ICM, Soares CLM, Silva VO. Provimento e fixação de médicos na atenção primária à saúde no estado da Bahia. *Rev Adm Pública.* 2019;53(3):505–19. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-761220170316>
35. Schimith, MD, Simon BS, Brêtas ACP, Budó MLD. Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. *Trab Educ Saúde.* 2011; 9(3): 479–503. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462011000300008>
36. Coelho MO, Jorge MSB. Tecnologia das relações como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde na perspectiva do acesso, do acolhimento e do vínculo. *Cien Saude Colet.* 2009; 14: 1523–1531. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232009000800026>
37. Pasklan ANP, Queiroz RCS, Rocha TAH, Silva NC, Tonello AS, Vissoci JRN, et al. Análise espacial da qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde na redução da mortalidade infantil. *Cien Saude Colet.* 2021; 26(12): 6247–6258. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-812320212612.24732020>
38. Sellera PEG, Pedebos LA, Harzheim E, Medeiros OL, Ramos LG, Martins C, et al. Monitoramento e avaliação dos atributos da Atenção Primária à Saúde em nível

nacional: novos desafios. Cien Saude Colet. 2020;25(4):1401–12. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020254.36942019>

39. Bezerra MVM, Jorge MSB, Bizerril DO, Santos GA, Viana MMN, Caldas SR. As interfaces do programa Previne Brasil. Conjecturas. 2022; 22(8): 1363–1373. DOI: <https://doi.org/10.53660/CONJ-1405-Z01>

Correspondência

Matheus Hugo da Silva Cardoso
E-mail: hsc.matheus97@gmail.com

Copyright© 2024 Revista de Enfermagem UFPE on line/REUOL.

 Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob a Atribuição CC BY 4.0 *Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License*, a qual permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. É recomendada para maximizar a disseminação e uso dos materiais licenciados.